

PROCESO					GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN				
	TÍTULO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA				Código: GSE-FO-12				
					Versión No. 02		Pág. 1 de 11		
					Fecha:	04	04	2019	
									

Proceso y/o tema auditado:		No. Auditoria 008/2021
Nombre y Cargo de los Auditados:	NOMBRE	CARGO
	Coronel Juan Carlos Riveros Pineda	Secretario General
	Liseth Katerin Rodríguez	Coordinadora Grupo Atención y Orientación Ciudadana
Equipo auditor:	NOMBRE	ROL
	Con.Pub. Alejandro Ulises Murillo Devia	Auditor
	Marlen Parrado Rodríguez	Auditor
Objetivo auditoría:	Evaluar la aplicación y efectividad de los puntos de control establecidos en la administración del Riesgo, conforme a las Políticas de Operación de la ALFM y demás documentos complementarios de la operación del Proceso Innovación y Redes de Valor – Atención y Orientación Ciudadana - Manejo de las PQRS en la ALFM de enero a mayo vigencia 2021.	
Alcance auditoría:	RIESGOS DEL PROCESO AUDITADO: De acuerdo a las normas internacionales de auditoria aceptadas que hacen referencia a la revisión por muestreo aleatorio, se tiene asociado la incertidumbre por la no verificación de la totalidad de soportes y/o documentación en el proceso auditor. En el lapso enero a mayo de 2021	

Introducción y Contextualización

El 21 de junio de 2021 mediante memorando No. 2021100200137283- ALOCI-GSE-10020, se informa al proceso sobre la realización de la auditoría a fin de verificar la efectividad de los puntos de control establecidos en la administración del riesgo y se adjunta la carta de representación para firma del líder del proceso, y se solicita información al personal inmerso en el proceso.

El 23 de junio de 2021 se da apertura a la auditoria del proceso de innovación y redes de valor – Atención y Orientación Ciudadana – Manejo de las PQRDSS en ALFM de enero a mayo vigencia 2021 e informan que la información solicitada será allegada ese mismo día.

El 23 de junio de 2021 mediante memorando No.2021110010139073, se allego la información en cuadro de Excel con la relación de las PQRDSS recibidas del periodo comprendido enero a mayo/21, periodo establecido dentro del alcance de la auditoria y se dispone a realizar la revisión de las misma tomando una muestra de 19 del total de PQRDSS allegadas a la Entidad en el periodo mencionado; teniendo en cuenta que el citado memorando no adjunta los soportes documentales de las respuestas a la PQRDSS, se solicitan mediante correo electrónico del 24 de junio de 2021 a la Coordinadora del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.

PROCESO					
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas</p>	TÍTULO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: GSE-FO-12			 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por un Nuevo Modelo de la Defensa</p>
		Versión No. 02		Pág. 2 de 11	
		Fecha:	04	04	

Los soportes documentales fueron aportados por el proceso Innovación y Redes de Valor – Atención y Orientación Ciudadana - Manejo de las PQRS en la ALFM periodo de enero a mayo vigencia 2021 y se toma la siguiente muestra, así:

No.	ID	Tipo de petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha de Respuesta	Dependencia	Observación de Control Interno-Calidad de Respuesta
1	10029	Solicitudes generales Correo contáctenos	25/01/2021	08/02/2021 22/02/2021	16/02/2021	Dirección Administrativa	Marina Castro Ramírez: Solicita certificado de ingresos y retenciones. Se emite respuesta con oficio No. 2021110120010951 del 16 de febrero de 2021 oficio firmado por la Directora Administrativa donde informa del cambio de formulario por parte de la DIAN, y una vez se parametrize se le dará respuesta. Se observa certificado de ingresos y retenciones de fecha 14-04-2021. Observación OCI: se observa el cumplimiento a los términos del Decreto 1755 del 30 de junio de 2015, se dio respuesta dentro del plazo estipulado
2	10031	Solicitudes generales Correo contáctenos	26/01/2021	09/02/2021 23/02/2021	27/01/2021	Grupo Gestión Financiera-Cartera	Jennifer Parra: solicitud certificados de retención a nombre de Veyalthi Group SAS, NIT. 830 119 211 -1 AÑO 2020 oficio de 19 de enero, se observa emisión del documento con fecha 26 de enero de 2021 y se emitió respuesta el 27 de enero. Observación OCI: se observa el cumplimiento a los términos del Decreto 1755 del 30 de junio de 2015, se dio respuesta dentro del plazo estipulado
3		Solicitudes generales Correo contáctenos	26/01/2021	09/02/2021 23/02/2021	23/02/2021	Regional Suroccidente-Contratos	Miguel Angel Vallejo Burgos: Certificación contrato No. 014-010-2020. Se da respuesta con certificación de la realización del contrato 014-010-2020 con fecha 23-02-2021 firmada por el director Regional de la regional Suroccidente. Observación OCI: se observa el cumplimiento a los términos del Decreto 1755 del 30 de junio de 2015, se dio respuesta dentro del plazo estipulado
4		Solicitudes generales Correo contáctenos	26/01/2021	09/02/2021 23/02/2021	26/01/2021	Secretaria General	Felipe Leon: Revisión investigaciones disciplinarias 007 y 011, se da respuesta con oficio No. 2021110000005301 del 26 de enero de 2021, donde se le informa el estado de las dos investigaciones y se anexan los soportes. Observación OCI: se observa el cumplimiento a los términos del Decreto 1755 del 30 de junio de 2015, se dio respuesta dentro del plazo estipulado
5		Reclamo Modulo PQRS	29/01/2021	12/02/2021 10/03/2021	25/02/2021	Subdirección de Contratos-Contractual	Karina Rojas: Aclaraciones contractuales Derecho de petición proceso 007-062-2020. Se da respuesta con observaciones y respuestas de fecha 25 de Febrero del 2021 firmado por profesional de alimentos comité técnico Observación OCI: se observa el cumplimiento a los términos del Decreto 1755 del 30 de junio de 2015, se dio respuesta dentro del plazo estipulado
6		Solicitudes generales Correo contáctenos	01/02/2021	15/02/2021 01/03/2021	25/02/2021	Regional Antioquia	Carlos Martínez Candela: Certificación Contrato No.007-020-2018. Se da respuesta con certificación firmada por el director Regional Antioquia con fecha 25-02-2021 Observación OCI: se observa el cumplimiento a los términos del Decreto 1755 del 30 de junio de 2015, se dio respuesta dentro del plazo estipulado

PROCESO				GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
	TÍTULO			Código: GSE-FO-12			
				Versión No. 02		Pág. 3 de 11	
				Fecha:	04	04	2019
			INFORME DE AUDITORÍA INTERNA				

No.	ID	Tipo de petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha de Respuesta	Dependencia	Observación de Control Interno-Calidad de Respuesta
7		Reclamo Correo contáctenos	19/02/2021	3/03/2021 19/03/2021	22/02/2021	Dirección Administrativa	Cristian Roberto Rojas Minotta: Información ofertas laborales convocatoria. Se da respuesta con correo electrónico informando del error y se le cita a la prueba de conocimiento el día 23 de febrero en regional Llanos sin desplazamiento a Bogotá porque el cargo es oficina principal y le solicitan confirmar su asistencia. Observación OCI: se observa el cumplimiento a los términos del Decreto 1755 del 30 de junio de 2015, se dio respuesta dentro del plazo estipulado
8		Otro Correo contáctenos	8/02/2021	22/02/2021 08/03/2021	10/02/2021	Oficina Jurídica – asesoría jurídica	Willian Rodrigo Ortiz Gremuy: Solicitan sean protegidos los derechos fundamentales étnicos, mediante Oficio No. 2021100400026983 del 10 de febrero firmado por el Director General se da respuesta en el sentido de que el proyecto del camino ancestral para solucionar conflictos es responsabilidad del Ministerio de Interior y la ALFM participara en la reuniones,. Se aclara que este derecho también fue enviado a este Ministerio. Observación OCI: se observa el cumplimiento a los términos del Decreto 1755 del 30 de junio de 2015, se dio respuesta dentro del plazo estipulado
9		Solicitudes generales ORFEO	17/02/2021	03/03/2021 17/03/2021	23/02/2021	Control Interno Disciplinario	Octavio Segundo Peñates Barreto: Derecho de petición información sobre proceso disciplinario 586 ALCID 19. Se dio respuesta mediante oficio 2021100500012841 del 23-02-2021 y se informa que está en el despacho para su evaluación de acuerdo a lo establecido en la ley y la respuesta ajustada a lo solicitado. Observación OCI: se observa el cumplimiento a los términos del Decreto 1755 del 30 de junio de 2015, se dio respuesta dentro del plazo estipulado
10		Solicitudes generales Correo regional	17/02/2021	03/03/2021 17/03/2021	17/02/2021	Regional Llanos	Tatiana Azuero: Solicitud de certificado de ingresos y retenciones, se observa el documento de fecha 17 de febrero y correo donde informan que fue emitida la respuesta ese mismo día y la respuesta ajustada a lo solicitado. Observación OCI: se observa el cumplimiento a los términos del Decreto 1755 del 30 de junio de 2015, se dio respuesta dentro del plazo estipulado
11		Queja Correo contáctenos	1/03/2021	23/03/2021 15/04/2021	14/04/2021	Subdirección de Contratos-Contractual	Javier Ramirez Martínez: Aclaraciones procesos contractuales. Proceso 005-007-2021 registros sanitarios vencidos. Se emitió respuesta con oficio 2021140410024741 del 14-04-2021 firmado por el Director Regional Caribe donde aclaran que antes de la subasta se habían actualizado los registros por parte de la firma Colanta quien había sido objetada. Observación OCI: se observa el cumplimiento a los términos del Decreto 1755 del 30 de junio de 2015, se dio respuesta dentro del plazo estipulado
12		Solicitudes generales Correo contáctenos	1/03/2021	15/03/2021 30/03/2021	16/04/2021	Subdirección de Contratos-Contractual	Hubert Ramos Ortiz: Solicita certificación de experiencia contrato 001-080-2020 el cual está ejecutado. Con resolución No. 352 del 16 de abril se declara el desistimiento tácito teniendo en cuenta que el solicitante no realizó el pago de \$7.000 del documento y no atendió las llamadas y correos para que lo hiciera, se observa error en la resolución en el

PROCESO		GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
	TÍTULO	Código: GSE-FO-12			
		Versión No. 02		Pág. 4 de 11	
		Fecha:	04	04	
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA					

No.	ID	Tipo de petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha de Respuesta	Dependencia	Observación de Control Interno-Calidad de Respuesta
							considerando No. 7 quedo fecha 26 de febrero, donde el peticionario desiste de la solicitud, fecha que esta antes de la solicitud Observación OCI: se observa el cumplimiento a los términos del Decreto 1755 del 30 de junio de 2015, se dio respuesta dentro del plazo estipulado
13		ORFEO Petición	16/02/2021	15/03/2021 30/03/2021	12/03/2021	Dirección Administrativa- Talento Humano	Teresa Lozano Valdés: Petición informando que no se le dan permisos de trabajo. Se da respuesta mediante oficio No. 2021110110059173 del 12 de marzo dando respuesta a su inquietud manifestando que hay quejas y que la exhortan a dar cumplimiento a las funciones Observación OCI: se observa el cumplimiento a los términos del Decreto 1755 del 30 de junio de 2015, se dio respuesta dentro del plazo estipulado
14		Queja Chat	20/04/2021	11/05/2021 02/06/2021	04/05/2021	Regional Llanos-Talento Humano	Andrea Díaz: comportamiento o conducta funcionario queja proceso coordinación de contratación Llanos Orientales no cumple y está involucrada en caso de corrupción. Se dio respuesta mediante oficio No. 2021110110028701 del 4-05-2021 firmada por el director general, donde se le explica que el proceso se realizó bajo la normatividad y que el director Llanos se declaró impedido para la entrevista. Observación OCI: se observa el cumplimiento a los términos del Decreto 1755 del 30 de junio de 2015, se dio respuesta dentro del plazo estipulado
15		Solicitudes generales Correo contáctenos y notificaciones	27/04/2021			No fue asignada	Nydia Nadime Niño Forero: Profesional Grupo de Responsabilidad Fiscal Gerencia Departamental Colegiada del Meta con Oficio 2020-38335 solicita información del Expediente I:P No. 2020-38335 sobre el nombre de funcionario que autorizo la ruta del Municipio de Tame al Municipio de Saravena en la fecha del 12/07/2019 y el valor pagado como consecuencia del servicio prestado dentro del contrato 009-028-2019 y fecha de prorrogación No.01 que se realizo al contrato 009-028 de 2019 de acuerdo a lo indicado en el acta de liquidación del contrato. Este requerimiento ingreso por los correo Notificaciones y contáctenos el día 27 de abril, pero se observa que no hubo traslado por parte de Atención y Orientación Ciudadana, como tampoco respuesta por parte de la Oficina Jurídica, y la solicitud fue reiterada mediante correo electrónico del 15 de junio el cual fue remitido por parte de Atención y Orientación Ciudadana a la Dirección General y su respuesta fue da el 16 de junio de 2021. Observación OCI: se observa el incumplimiento a los términos del Decreto 1755 del 30 de junio de 2015, no se direcciono y por ende no se dio respuesta dentro del plazo estipulado.
16		Denuncia Correo contáctenos	05/04/2021	26/04/2021 18/05/2021	13/04/2021	Regional Tolima Grande - Contratos	Vanessa Orostegui - SISCOM servicios integrales S.A.S. solicita respuesta a las observaciones proceso Subasta 015-012-2021 ya que en varias oportunidades se presentaron observaciones que la entidad no respondió. Se da respuesta mediante Adenda No.2 del 5 de abril de 2021 firmado por el

PROCESO					GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN				
	TÍTULO				Código: GSE-FO-12				
					Versión No. 02		Pág. 5 de 11		
					Fecha:	04	04	2019	
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA									

No.	ID	Tipo de petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha de Respuesta	Dependencia	Observación de Control Interno-Calidad de Respuesta
							director Regional Tolima, donde se habilita la firma, se observa que la firma que gano el contrato fue SISCOM servicios Integrales. Observación OCI: se observa el cumplimiento a los términos del Decreto 1755 del 30 de junio de 2015, se dio respuesta dentro del plazo estipulado
17		Solicitudes generales Correo contáctenos	24/05/2021	08/06/2021 23/06/2021	08/06/2021	Dirección Administrativa- Talento Humano	Jesus Guido Prado Calderon; solicita cambio de fondo de pensiones de un régimen a otro. Se da respuesta con oficio No. 2021110110036681 del 8-06-2021 firmado por la Directora Administrativa emitiendo el certificado electrónico laboral CETIL por el tiempo laborado en el fondo Rotatorio Armada hoy ALFM. Observación OCI: se observa el cumplimiento a los términos del Decreto 1755 del 30 de junio de 2015, se dio respuesta dentro del plazo estipulado
18		Solicitudes generales Correo contáctenos	11/05/2021	26/05/2021 09/06/2021	12/05/2021	Regional Tolima Grande- Contratos	Gilzans Yesid Martínez Prieto: Solicitud información contrato No. 62106 póliza No 12-46-101042472 tomador UT Biolimpieza. Se da respuesta con correo electrónico del día 12 de mayo de 2021 por parte de la coordinadora de contratos donde informa que no cumplió con ninguno de los compromisos establecidos en las mesas de trabajo con los supervisores del acuerdo marco- Colombia Compra Eficiente e informa que la entidad iniciará el trámite legal frente a la firma UT Biolimpieza Observación OCI: se observa el cumplimiento a los términos del Decreto 1755 del 30 de junio de 2015, se dio respuesta dentro del plazo estipulado
19		Solicitudes generales Correo contáctenos	18/05/2021	01/06/2021 17/06/2021	20/05/2021	Regional Caribe- Contabilidad.	Marly Yudian Ariza Herreño: Solicitud certificado de ingresos y retenciones. Se da respuesta con oficio No. 2021140400032861 de fecha 20-05-2021 firmado por el Director Regional Caribe, se observa que en el oficio mencionan certificado de industria y comercio y adjuntan el certificado de ingresos y retenciones. Observación OCI: se observa el cumplimiento a los términos del Decreto 1755 del 30 de junio de 2015, se dio respuesta dentro del plazo estipulado

Fuente: archivos Atención y Orientación Ciudadana

Conforme a lo reglado en la Ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015 determina la modalidades de petición al igual que la norma transitoria con motivo de la Emergencia Sanitaria ocasionada por el COVID-19, el Gobierno Nacional, mediante el Decreto 491 de marzo 28 de 2020, adoptó medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades, entre otras, y de acuerdo al artículo 5 se dispuso la ampliación de los términos para atender las peticiones que se encuentren en curso (al momento de expedición del Decreto) o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria.

Una vez analizada la muestra, se evidencia que, las PQRDSS son enviadas al funcionario responsable de la respuesta el mismo día, a excepción de la allegada a través de los correos: contáctenos@agencialogistica.gov.co y notificaciones@agencialogistica.gov.co

PROCESO					
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
	TÍTULO	Código: GSE-FO-12			
		Versión No. 02		Pág. 6 de 11	
		Fecha:	04	04	
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA					

remitida por parte de NYDIA NADIME NIÑO FORERO, Profesional Grupo de Responsabilidad Fiscal Gerencia Departamental Colegiada del Meta.

El 25 de junio del 2021 se procede a entrevistar a la Coordinadora del Grupo Atención y Orientación Ciudadana con el fin de probar el conocimiento de las Políticas de Operación de la ALFM y demás normas complementarias de la operación del Proceso Innovación y Redes de Valor – Atención y Orientación Ciudadana - Manejo de las PQRDSS en la ALFM de lo cual expone que son: la Resolución No. 1241 de 2018 y el procedimiento GRV-PR-05 “gestión del servicio” y detalla paso a paso las actividades que se deben tener en cuenta para el manejo de las mismas.

Se solicita a la Coordinadora de Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, listar del módulo PQRDSS el reporte de Enero a Mayo de 2021, donde informa: que el módulo de PQRDSS no viene operando desde el mes de febrero, que a la fecha se está haciendo una prueba, pero que se han presentado problemas con la firma contratista, para lo cual se presentan actas de coordinación entre las partes Gestión de Tics, Contratista, Secretaria General y Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, como correos enviados en los meses de febrero, marzo, abril y mayo de 2021 a la supervisora del contrato; al Secretario General y al Director General, se les ha dado a conocer en las reuniones administrativas de los meses de marzo y abril de 2021 sobre la situación. (soportes dentro de la auditoría)

Se verifican en la página WEB de la Entidad avisos informativos a la ciudadanía que está inhabilitado el módulo de PQRDSS, así como por las redes sociales. Facebook.

Se identificó que, según la Resolución 1241 de 2018 en el artículo 4 Canales para la recepción de PQRDSS, además de otros medios tecnológicos existen tres (3) correos, a través de los cuales se allegan, así:

1. contáctenos@agencialogistica.gov.co; atencionalusuario@agencialogistica.gov.co e interactuaalfm@agencialogistica.gov.co responsable : Atención y Orientación Ciudadana
2. denuncie@agencialogistica.gov.co responsable: Atención y Orientación Ciudadana.
3. notificacionesjudiciales@agencialogistica.gov.co que se creó **“exclusivamente para efectos de notificaciones judiciales”**

La Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones –TIC’s, mediante comunicación de correo electrónico del día 7 de julio, informa sobre la configuración de algunos buzones de correo:

- *“contactenos@agencialogistica.gov.co – Lista de correo, la cual tiene como miembros los buzones de las funcionarias activas: lizeth.rodriguez, jessica.pena, paula.fuertes (Todas de la Oficina de Atención al Usuario).*
- *notificaciones@agencialogistica.gov.co – Buzón de correo que tiene parámetro de reenvío automático a los buzones las funcionarias activas: sandra.quiroga, carol.sanchez, clara.luengas, lucila.salamanca, yessica nino, martha.cortez, estefany.mejia (Todas de la Oficina Asesora Jurídica)*

PROCESO						
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN						
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas</p>	TÍTULO	Código: GSE-FO-12			 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por quienes hacen posible la Colombia</p>	
		Versión No. 02		Pág. 7 de 11		
		Fecha:	04	04		2019
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA						

- *notificacionesjudiciales@agencialogistica.gov.co – No ha existido dicha dirección de correo electrónico”*

Igualmente, a través del chat se reciben solicitudes de información básica de la Entidad, tales como No. NIT, teléfonos, direcciones, y se aclara por parte de la coordinadora que en este periodo a auditar se recibió una queja de la Regional Llanos Orientales. “

Se verificaron los informes remitidos por los gestores de las PQRDSS, tanto en la oficina principal como en las regionales, tomando como muestra a la Dirección Administrativa y del Talento Humano mes de febrero el cual fue enviado mediante oficio No. 2021110110046303 del 3 de marzo de 2021 y a la Regional Tolima reporte mes de febrero, cuya información se envió con oficio No. 2021141200054103 del 8 de marzo de 2021 y se observa que se tramitaron los envíos dentro de los 5 primeros días del mes, en el formato correspondiente y oficio remisorio, dando cumplimiento a lo estipulado en la normatividad.

Se solicitó una muestra de las actas de apertura de los buzones en Regional Nororiente, Llanos y Amazonia: y se observa que se realiza la apertura con un acompañante y en las unidades de negocio comedores de tropa de las regionales apartadas, en los comedores se hace con acompañamiento de los administradores de acuerdo al artículo 44, trámite de las sugerencias de la resolución 1241 de 2018 dando cumplimiento a lo reglado.

Así mismo, se revisó en la página WEB la publicación de los informes mensuales de las PQRDSS y se observan los meses: enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2021 así como el informe ministerial del primer trimestre, dando cumplimiento a la norma.

En razón a que el requerimiento solicitado por NYDIA NADIME NIÑO FORERO, Profesional Grupo de Responsabilidad Fiscal Gerencia Departamental Colegiada del Meta, también se tramitó utilizando el correo de notificaciones que es manejado por la Oficina Jurídica, se procedió a realizar entrevista, vía telefónica, con la Jefe de la Oficina Jurídica quien asignó un abogado de esta dependencia quien informa que la solicitud fue allegada el 27 de abril de 2021 sin tramite y posteriormente el 15 de junio de 2021, la Entidad envía nuevamente el requerimiento, dándose respuesta el 16 de junio del 2021.

Dentro del desarrollo de la auditoria se procede a realizar la revisión de los riesgos relacionados con el manejo de la PQRDSS en la entidad, actividad que se adelanta a través de la herramienta SVE, donde se observa que para el manejo de la misma se tienen identificados dos riesgos, los cuales están medidos en el primer cuatrimestre de la vigencia, así:

Riesgos:

1. **No direccionar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias a las dependencias responsables.**

PROCESO						
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN						
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas</p>	TÍTULO	Código: GSE-FO-12			 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por quienes hacemos historia, para Colombia.</p>	
		Versión No. 02		Pág. 8 de 11		
		Fecha:	04	04		2019
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA						

Control: Preparar información para socializar a los gestores en el tema de código de integridad I semestre, a la fecha no se ha documentado la tarea.

Control: Supervisar el módulo PQR. Direccionar al área responsable de emitir respuesta. las PQRDS radicadas por los usuarios I Trimestre:

Se observa que las peticiones registradas por los usuarios durante el I trimestre del año, fueron direccionadas a los responsables de emitir respuesta desde el módulo PQRDS meses de enero, febrero y marzo/21 a través de correos institucionales teniendo en cuenta que el módulo generó problemas a partir de febrero/21, de acuerdo a lo manifestado por la coordinadora en el desarrollo de la auditoría, así mismo, se observa correo a los gestores de atención ciudadana para informar que tiene a cargo una PQRDS. No se evidencia la firma del documento cargado en la SVE.

2. **Atrasos y demoras en las respuestas a las PQRDSS por no reportar las alertas.**

Control: Capacitación a los gestores. Tarea: preparar información sobre las PQRDS y socializar a los gestores I semestre. A la fecha no se ha cumplido el plazo para la medición, ya que su frecuencia de medición es trimestral

Una vez analizada la información, en el requerimiento de Nydia Nadime Niño Forero Profesional Grupo de Responsabilidad Fiscal Gerencia Departamental Colegiada del Meta con Oficio 2020-38335 que a la letra dice: “...se solicita información del Expediente I:P No. 2020-38335 sobre el nombre de funcionario que autorizo la ruta del Municipio de Tame al Municipio de Saravena en la fecha del 12/07/2019 y el valor pagado como consecuencia del servicio prestado dentro del contrato 009-028-2019 y fecha de prórroga No.01 que se realizó al contrato 009-028 de 2019 de acuerdo a lo indicado en el acta de liquidación del contrato”.

Se observa que este requerimiento, ingresó por los correos notificaciones@agencialogistica.gov.co que lo maneja la Oficina Jurídica y contáctenos@agencialogistica.gov.co operado por parte de Grupo Atención y Orientación Ciudadana, el día 27 de abril, no se observa el traslado por parte de Atención y Orientación Ciudadana, ni la respuesta o traslado por parte de la Oficina Jurídica.

La solicitud fue reiterada por parte del Grupo de Responsabilidad Fiscal Gerencia Departamental Colegiada del Meta, mediante correo electrónico del 15 de junio, y en la misma fecha fue remitido por parte de Atención y Orientación Ciudadana a la Dirección General. Se observa que la respuesta es del 16 de junio de 2021.

Materialización del riesgo: “Atrasos y demoras en las respuestas a las PQRDSS” por no reportar las alertas”

La anterior materialización es ocasionada en razón a la debilidad en los puntos de control del riesgo, observándose que el seguimiento a los mismos se hace de forma semestral, lo cual expuso

PROCESO					GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN				
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>La unión de nuestras Fuerzas</small>	TÍTULO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA				Código: GSE-FO-12				
					Versión No. 02		Pág. 9 de 11		
					Fecha:	04	04	2019	
 <small>Grupo Social y Empresarial de la Defensa</small> <small>Por quienes hacemos historia, para Colombia.</small>									

a la Entidad a posibles sanciones, por parte del Grupo de Responsabilidad Fiscal Gerencia Departamental Colegiada del Meta, ya que no fue suministrada la información requerida por el Ente.

Indicadores

1. **Control oportuno al término de respuesta PQRDS: se realizó la medición del indicador y se tomó** la sumatoria de las PQRDS allegadas que fueron 123 y la sumatoria PQRDS con respuestas dentro del término que fueron las mismas 123, es decir que se cumplió con los términos de ley establecidos para la respuesta oportuna, ágil y eficaz a los peticionarios en general, no vulnerando así su derecho fundamental de petición. Esta información corresponde a enero, febrero y marzo, está pendiente de cargar el informe de marzo.

APLICACIÓN PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS GSE-PR-02 VERSIÓN 04.

Mediante memorando No.2021100200146413 OCI-GSE-10020 de fecha 01-07-2021, la Oficina de Control Interno remite Informe Preliminar de la Auditoria de Gestión del proceso Gestión de Innovación y Redes de Valor-Atención y Orientación Ciudadana Dirección, con plazo de respuesta a las observaciones que dieran lugar el día 09-07-2021

Mediante solicitud verbal la coordinadora del Grupo Atención y Orientación Ciudadana solicita a la Oficina de Control Interno, adelantar una mesa de trabajo, ya que no está de acuerdo con el informe preliminar con el hallazgo para el grupo Atención y Orientación Ciudadana, ya que ellos no son los responsables de dar respuesta a las PQRDSS.

Mediante acta de coordinación del día 9 de julio, se adelanta la mesa de trabajo para realizar la revisión del informe preliminar de la auditoria, con la participación del líder del proceso y participantes del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana y la Oficina de Control Interno, donde se trata el hallazgo, el cual es aceptado por el Grupo de Atención y Orientación ciudadana, pero sin el alcance disciplinario y con redacción diferente.

Por otra parte, se trató el tema de la prórroga del plazo de entrega del informe final de la auditoria, el cual fue definido para el día 30 de julio de 2021.

Hallazgos

No.	Descripción	Requisito Incumplido	Proceso
-----	-------------	----------------------	---------

PROCESO				GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
	TÍTULO	Código: GSE-FO-12					
		Versión No. 02		Pág. 10 de 11			
		Fecha:	04	04	2019		
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA							

1.	<p>El no direccionamiento de la petición allegada por Grupo de Responsabilidad Fiscal Gerencia Departamental Colegiada del Meta, allegada en el mes de abril de 2021 a través de los correos contáctenos@agencialogistica.gov.co y notificaciones@agencialogistica.gov.co, el cual no fue redireccionado por parte del grupo de Atención y Orientación Ciudadana y de Gestión Jurídica al proceso responsable de dar la respuesta</p>	<p>Procedimiento GRV-PR-05 Numeral 5. registrar y direccionar las PQRDSS</p> <p>Resolución 1241 de diciembre de 2018 Artículo 48 Sanciones</p>	<p>Gestión Jurídica</p> <p>Gestión de Innovación y Redes de Valor - Atención y orientación Ciudadana</p>
----	--	--	--

Recomendaciones

- **Grupo de Atención y Orientación Ciudadana y Desarrollo Organizacional y Gestión Integral**, Se recomienda coordinar y mejorar los controles de los riesgos y su periodicidad, para evitar la materialización de los mismos, ya que se observan controles que se miden semestralmente y no son efectivos.
- **Grupo de Atención y Orientación Ciudadana**: Ante la novedad presentada con el módulo PQRDSS, se debe contar con un plan B o incluir dentro del procedimiento un control cuando se presenten estas situaciones.
- **Grupo de Atención y Orientación Ciudadana**: Modificar la Resolución No.1241 del 20 de diciembre de 2018 en su artículo 3 canales para la recepción de PQRDSS, en el sentido de corregir el siguiente correo: notificacionesjudiciales@agencialogistica.gov.co, por notificaciones@agencialogistica.gov.co
- **Grupo de Atención y Orientación Ciudadana**: En la herramienta SVE activar el plan de contingencia por la materialización del riesgo
- **Gestión de Tics**: Seguir coordinando con la firma contratista del mantenimiento de la página WEB, la habilitación del módulo de PQRDSS, con el fin de que se lleve el control de las mismas.

Fortalezas

Disposición y acompañamiento en la entrega de la información por parte de la Coordinación Grupo de Atención y orientación Ciudadana.

Fecha de informe de Auditoria

- Informe Preliminar: 1 de julio de 2021

PROCESO				GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas</p>	TÍTULO	Código: GSE-FO-12					
		Versión No. 02			Pág. 11 de 11		
		Fecha:	04	04	2019		
 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestra Nación Avanzada, por Colombia Avanzada</p>		INFORME DE AUDITORÍA INTERNA					

- Informe Final: 30 de julio de 2021

Nombre, cargo y firma del equipo auditor:

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Alejandro Ulises Murillo Devia	Jefe Oficina de Control Interno	
Marlen Parrado Rodríguez	Profesional de Defensa	